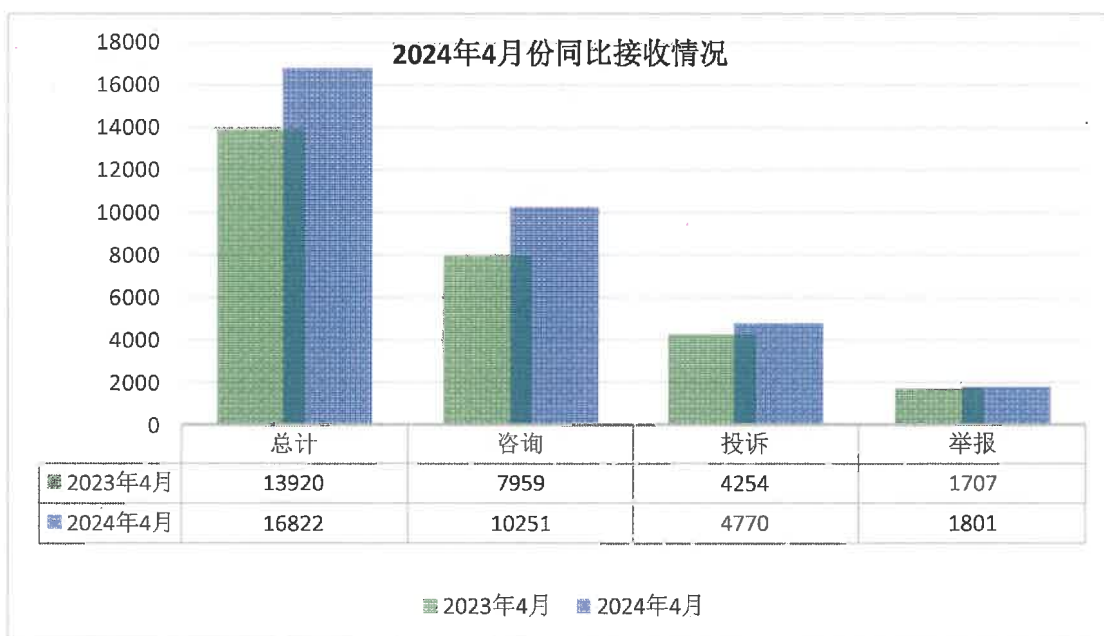


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年4月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

4月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16822件，同比增长20.85%，环比减少9.58%。其中，咨询10251件、投诉4770件、举报1801件，为消费者挽回经济损失36.97万元。全市投诉按时初查率99.90%、投诉按时办结率99.98%、举报按时核查率99.89%、ODR企业按时和解率100%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收16583件、12345政府热线转办206件、来信来函25件、问政平台8件。



二、4月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

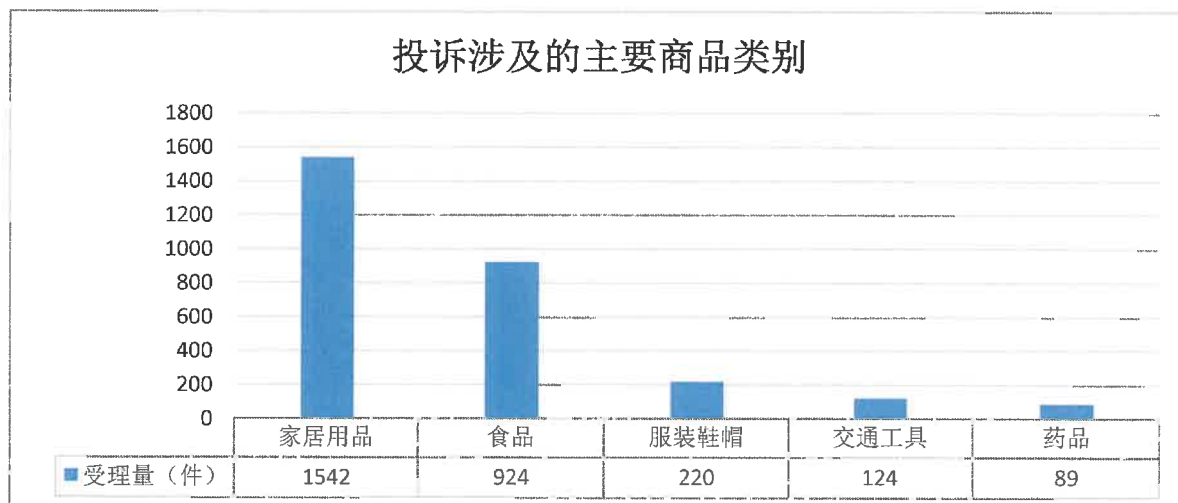
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1675	100.00%	100.00%	\	\
2	市市场监管执法稽查局	1198	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1083	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	380	100.00%	100.00%	\	\
5	瑞金市市场监督管理局	289	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	198	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	兴国县市场监督管理局	186	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	信丰县市场监督管理局	181	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	安远县市场监督管理局	163	98.15%	100.00%	100.00%	\
10	赣县区市场监督管理局	154	100.00%	100.00%	\	\
11	龙南市市场监督管理局	140	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	会昌县市场监督管理局	135	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	宁都县市场监督管理局	131	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	大余县市场监督管理局	123	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	石城县市场监督管理局	117	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	上犹县市场监督管理局	84	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	市市场监管局蓉江新区分局	82	100.00%	100.00%	\	\
18	寻乌县市场监督管理局	63	95.74%	97.22%	94.44%	100.00%
19	定南县市场监督管理局	45	100.00%	100.00%	90.00%	\
20	全南县市场监督管理局	40	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	崇义县市场监督管理局	37	100.00%	100.00%	100.00%	\

三、热点情况分析

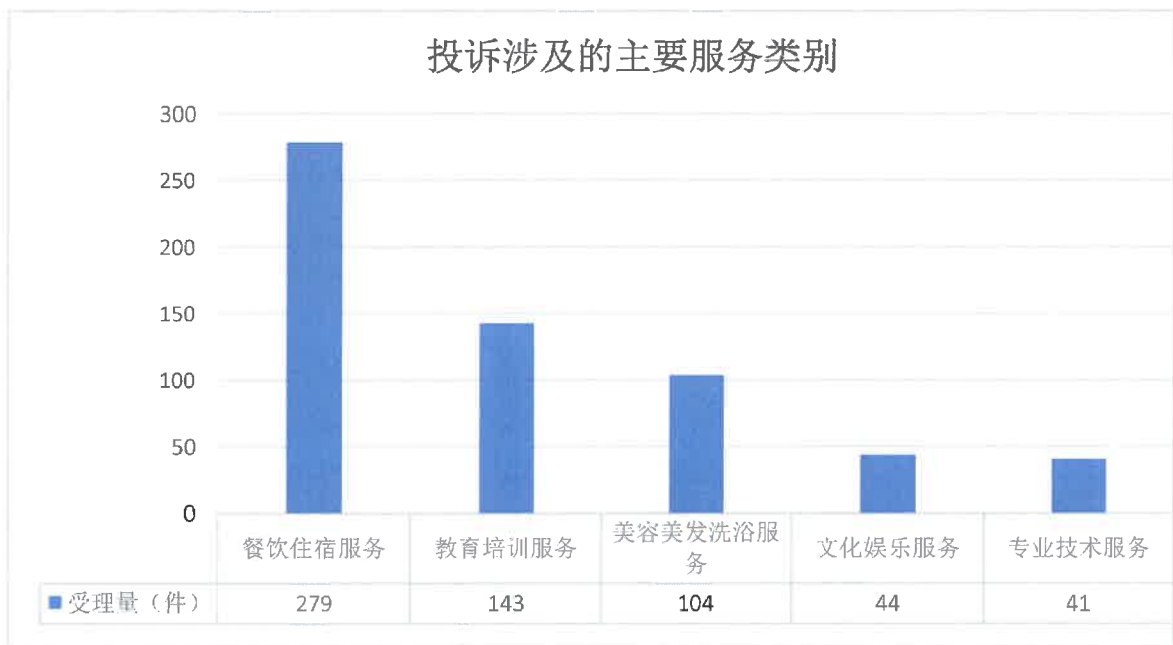
(一) 投诉热点情况

4 月份，共接收投诉 4770 件，同比增长 12.13%，环比减少 15.02%。

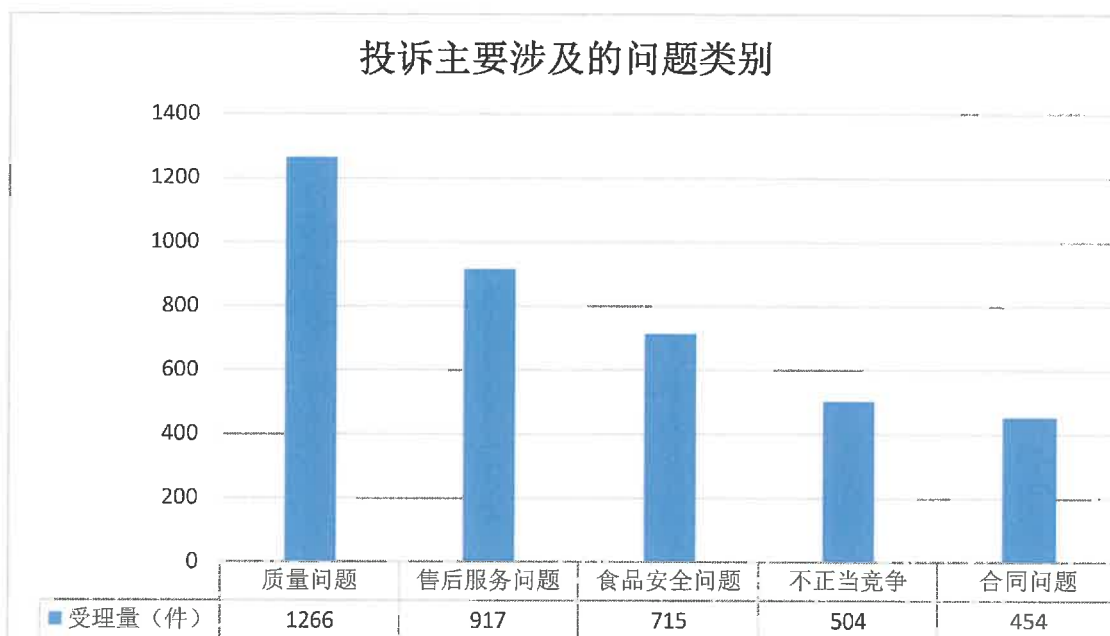
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 3702 件，占投诉总量的 77.61%，主要集中在：家居用品（1542 件）、食品（924 件）、服装鞋帽（220 件）、交通工具（124 件）、药品（89 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 线上订购家具产品到货后发现少件、尺寸不符等情形；因家具产品质量问题或设计缺陷导致使用商品时人身安全受损害；家具经营者不履行发货义务。2. 购买的食品出现缺斤少两等计量问题；食品出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象。3. 服装经销商出现反向抹零、换货不退差价、充值后设置使用门槛等情形；衣物外包装未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息；经营者不履行与消费者约定的退换承诺。4. 商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务；二手车商家在销售车辆时谎报车况、分期利息等问题。5. 药品经销商销售药品时存在未明码标价、低标高结等现象；销售过期劣药、假药、无标识标签的三无药品等行为。



涉及服务类投诉 1068 件，占投诉总量的 22.39%，主要集中在：餐饮住宿服务（279 件）、教育培训服务（143 件）、美容美发洗浴服务（104 件）、文化娱乐服务（44 件）、专业技术服务（41 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店未明码标价；酒店设立预订后不得取消的不公平格式条款或取消预订后扣除消费者不合理数额的违约金；餐饮住宿商家提供的服务不符合保障消费者人身、财产安全的要求。2. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费。3. 美容美发商家诱导消费、消费过程中加价等行为；消费者充值美容美发会员卡后商家因倒闭或搬迁等原因不提供服务且拒绝退款。4. 从事游乐经营活动的商家通过预付卡形式侵害消费者权益；游乐场未尽到安全保障义务，致使消费者接受服务过程中受伤。5. 摄影服务商家故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求；法律咨询服务商家销售服务过程中存在虚假宣传、诱导消费情形。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1266件）、售后服务问题（917件）、食品安全问题（715件）、不正当竞争问题（504件）、合同问题（454件）。

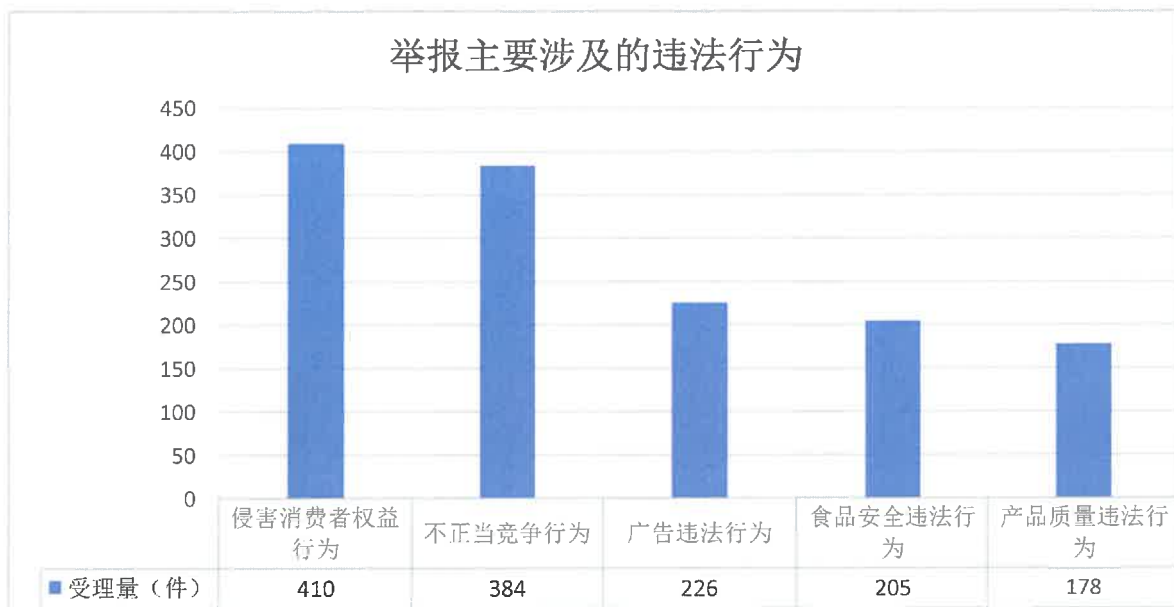


（二）举报热点情况

4 月份，共接收举报 1801 件，同比增加 5.51%，环比减少 4.81%。其中，涉及商品类举报 1361 件，占举报总量的 75.57%；服务类举报 440 件，占举报总量的 24.43%。

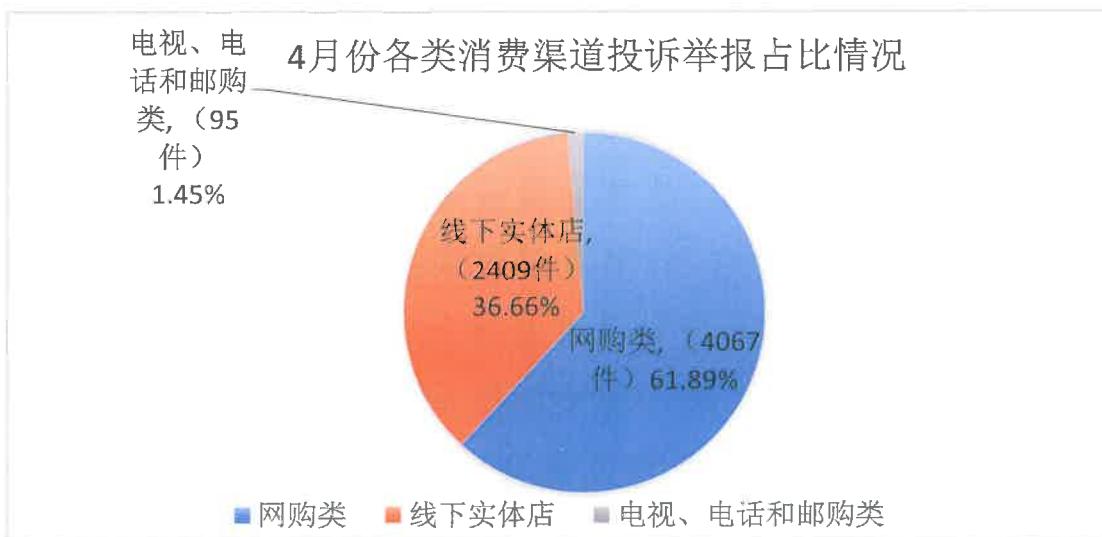
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（410 件）、不正当竞争行为（384 件）、广告违法行为（226 件）、食品安全违法行为（205 件）、产品质量违法行为（178 件）等。反映的问题有：1. 故意拖延或者无理拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为。2. 商家销售商品过程中涉嫌虚假宣传，利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为。3. 商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限词等广告违法行为；对兽药做表示功效、安全性的断言或保证。4. 食品标识标签不规范；

商家销售的食物存在过期、变质、含有异物等质量问题。5. 商家生产或销售的商品涉嫌以次充好、失效变质、无标识标签、甲醛超标等产品质量违法情形。



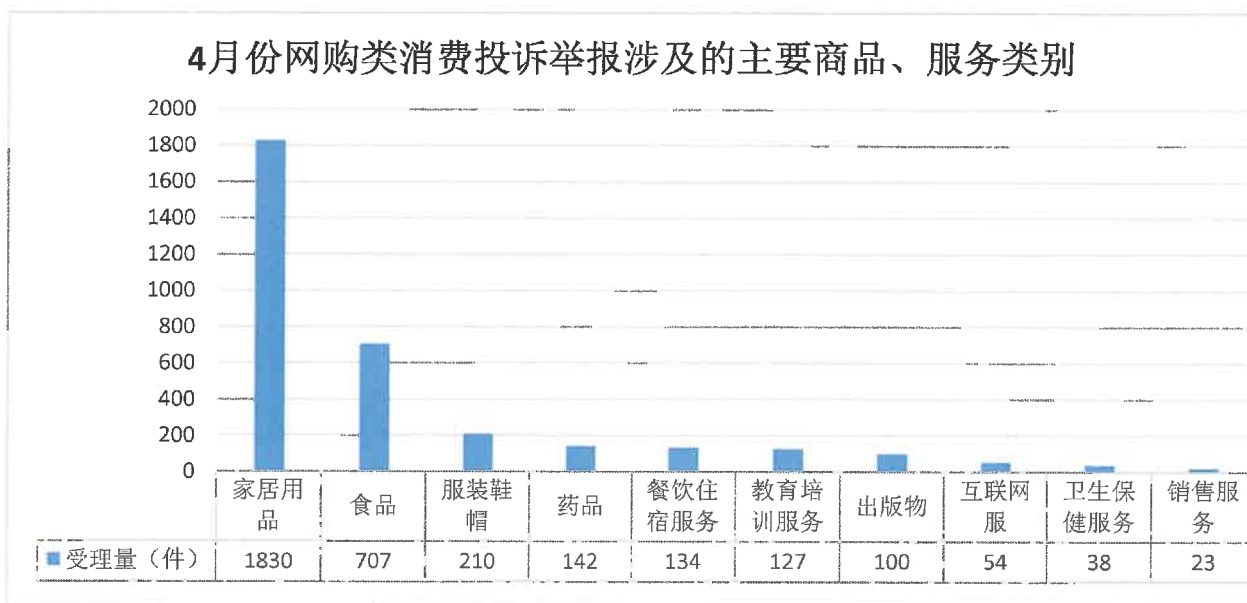
四、网购类消费投诉举报情况分析

4 月份，共接收投诉举报 6571 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 4067 件，占比 61.89%；线下实体店消费投诉举报共 2409 件，占比 36.66%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 95 件，占比 1.45%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 3552 件，占比 87.34%，主要集中在：家居用品（1830 件）、食品（707 件）、服装鞋帽（210 件）、药品（142 件）、出版物（100 件）等商品。

涉及服务类 515 件，占比 12.66%，主要集中在：餐饮和住宿（134 件）、教育培训（127 件）、互联网服务（54 件）、卫生保健（38 件）、销售服务（23 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024 年 4 月 30 日，消费者付女士来电投诉，反映其在经开区某副食店购买了一罐“雪碧”饮品，饮用后出现舌头麻痹现象，经查看，发现该饮品生产日期为 2023 年 7 月 25 日，保质期为 9 个月，购买时已过期。遂来电要求市场监管部门对商家此行为加强监管。

处理结果：《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第（十）项“禁止生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”。接到投诉后，辖区市场监管局工作人员立

即对被诉商家进行了现场检查。现场检查中未发现商家在售过期商品，但根据投诉人反映的情况，商家承认是在自己店里购买的，陈述说是可能由于自己近段时间没有检查商品日期情况而造成。辖区市场监管部门当场责令该商家进行整改，要求其定期检查店内所售商品，对即将过期和已经过期的食品要及时下架，确保消费者安全消费。

（二）案例简介：2024年4月18日，12315投诉举报中心接到消费者黄先生来电，反映其在章贡区某酒店充值了2000元，尚有余额未消费完，当日前往消费时发现商家已关门停业，来电投诉，请求市场监管部门调解，要求退回充值卡内余额。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”。根据上述规定，经章贡区市场监督管理局章江分局组织双方调解，最终，商家同意给黄先生退回充值卡内剩余金额1500元。

（三）案例简介：2024年4月3日，消费者罗先生来电投诉，反映其通过电商平台在赣县区某家具店下单购买了一张橡木茶台，送达后发现茶台有破损情况，且其材质并非橡木，与商家协商退货未果，就此问题投诉，请求市场监管部门调解处理，要求退货退款。

处理结果：经辖区赣县区市场监督管理局江口分局核实，消费者反映情况属实。《中华人民共和国产品质量法》第三十九条“销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。”江口分局的工作人员就上述法律规定向被诉商家进行了解读，并责令其立即停止侵害消费者权益行为。经调解，该家具店同意给罗先生全额退款。

六、企业投诉举报情况

（一）2024年3月份全市投诉举报量居前企业办理情况和2024年4月份量比变化情况

序号	企业名称	3月被投诉举报次数	4月投诉举报次数	量比变化	3月份投诉举报件办理概况
1	江西驴充充电技术有限公司	63	42	-21	共接收投诉 54 件，其中调解成功 36 件，调解失败 13 件，正在办理 5 件；举报 9 件，均未立案（未发现违法行为）。
2	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	38	23	-15	共接受举报 38 件，均未立案（核查中发现被举报商家已关停，依据《企业经营异常名录管理暂行办法》规定，瑞金市局于 2024 年 3 月 6 日已将该企业列入经营异常名录）
3	江西卓诚教育咨询有限公司	27	20	-7	共接收投诉 17 件，其中调解成功 11 件，调解失败 1 件，正在办理 5 件；举报 10 件，均未立案（未发现违法行为）。
4	瑞金市宏源郡置业有限公司	19	0	-19	共接收投诉 9 件，举报 10 件，因投诉、举报内容不属于我局职能范围，不予受理。
5	赣州市盛飞网络有限公司	16	9	-7	共接收投诉 10 件，其中调解成功 8 件，调解失败 2 件；举报 6 件，均未立案（未发现违法行为，举报人也未提供有关证据）。

序号	企业名称	3月被投诉举报次数	4月投诉举报次数	量比变化	3月份投诉举报件办理概况
6	赣州市南康区抖木家具有限公司	15	8	-7	共接收投诉10件，其中调解成功3件，调解失败4件，正在办理3件；举报5件，均未立案（未发现违法行为，举报人也未提供有关证据）。
7	江西纽涛网络科技有限公司	15	16	1	共接收投诉12件，其中调解成功7件，调解失败2件，正在办理3件；举报3件，均未立案（现有证据无法证明当事人存在违法行为）。
8	南康区巨轩阁家具经营部	15	3	-12	共接收投诉14件，其中调解成功7件，调解失败1件，正在办理6件；举报1件，未立案（属消费纠纷）。
9	赣州市忆乐家家俱有限公司	13	3	-10	共接收投诉9件，其中调解成功3件，调解失败5件，正在办理1件；举报4件，未立案（未发现违法行为，举报人也未提供有关证据或属消费纠纷）。
10	江西赫邦电子商务有限公司	13	5	-8	共接收投诉7件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴，不予受理；举报6件，均未立案（核查中未发现被举报方在经营地经营，也查找不到其任何经营信息，无法对举报线索开展进一步核查处置，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第四十六条第一款第（四）项的规定，承办单位决定对被举报方中止调查）。
11	江西小抖科技有限公司	13	15	2	共接收投诉7件，均调解成功；举报6件，均未立案（未发现违法行为）。
12	赣州市南康区尊典家具有限公司	12	2	-10	共接收投诉12件，其中调解成功10件，正在办理2件。
13	赣州市异次元电子商务有限公司	12	4	-8	共接收投诉10件，其中调解成功6件，调解失败1件，正在办理3件；举报2件，均未立案（未发现违法行为或属消费纠纷）。
14	江西美度家具有限公司	12	5	-7	共接收投诉12件，其中调解成功9件，调解失败1件，正在办理2件。
15	赣州海弘嘉网络科技有限公司	11	2	-9	共接收投诉10件，其中调解成功7件，调解失败3件；举报1件，未立案（未发现违法行为）。
16	江西昱泽管理咨询有限公司	11	8	-3	共接收投诉10件，均调解成功；举报1件，未立案（未发现违法行为）。
17	南康区亿鑫达家具经营部	11	3	-8	共接收投诉7件，其中调解成功4件，调解失败2件，正在办理1件；举报4件，均未立案（情节轻微、举报人未举证或属消费纠纷）。
18	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	10	13	3	共接收投诉8件，均调解失败；举报2件，均未立案（违法事实不存在或已责令改正）。
19	赣州郢骏家具有限公司	10	2	-8	共接收投诉8件，其中调解成功1件，调解失败5件，正在办理2件；举报2件，均未立案（举报人提供证据不足或违法事实不存在）。

序号	企业名称	3月被投诉举报次数	4月投诉举报次数	量比变化	3月份投诉举报件办理概况
20	江西翰羽文化传媒有限公司	10	3	-7	共接收投诉7件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴，不予受理；举报3件，均未立案（核查中未发现被举报方在经营地经营，也查找不到其任何经营信息，无法对举报线索开展进一步核查处置，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第四十六条第一款第（四）项的规定，我局决定对当事人中止调查）。

（二）四月份全市被投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西驴充充充电技术有限公司	42	章贡区	商家收费后未提供完整服务、限制消费者退回充值余额、设备故障导致消费者权益受损。
2	南康区梦瑶电子商务中心	26	南康区	涉嫌广告违法问题。
3	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	23	瑞金市	涉嫌使用极限词的广告违法行为。
4	赣州纽莱诗科技有限公司	20	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
5	江西卓诚教育咨询有限公司	20	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
6	江西玖旭教育咨询有限公司	16	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
7	江西纽涛网络科技有限公司	16	蓉江新区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
8	江西众诚大药房零售连锁有限公司	16	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规。
9	江西小抖科技有限公司	15	章贡区	收款后未按承诺提供服务。
10	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	13	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题。
11	赣州鑫洲文化传媒有限公司	13	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
12	赣州恒途信息技术有限公司	12	章贡区	销售商品过程中涉嫌虚假宣传。
13	赣州唯品会电子商务有限公司	12	章贡区	服装产品存在质量问题不履行售后服务。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
14	江西纤立雅管理咨询有限公司	12	章贡区	涉嫌虚假宣传减肥产品功效，诱导消费。
15	江西省谦许服饰有限公司	11	赣县区	服装产品存在质量问题、不履行售后服务。
16	江西食当头电子商务有限公司	11	兴国县	销售食品出现变质现象、虚标营养成分表、非法添加问题。
17	宏昌超市	11	经开区	食品安全问题。
18	赣州市好学微客文化传媒有限公司	10	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
19	江西酷里篮新材料有限公司	10	经开区	涉嫌合同欺诈行为。
20	龙南县翠玉缘首饰行	10	龙南县	涉嫌非法集资。

（三）“两品一械”类投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	13	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题。
2	赣州市爱心大药房有限公司	7	章贡区	未经授权销售药品、进货渠道不正规。
3	江西百康医疗用品有限公司	6	瑞金市	涉嫌广告违法问题。
4	江西省古初堂生物科技有限公司	5	瑞金市	对药品做虚假宣传、销售过期药品。
5	宁都县宏济大药房有限公司	5	宁都县	涉嫌商标侵权、质检报告造假。
6	江西太极大药房连锁有限公司	4	章贡区	涉嫌广告违法问题。
7	瑞金市佗王药品超市连锁有限公司	4	瑞金市	涉嫌销售假药、进货渠道不正规。
8	兴国县放心大药房中梁店	4	兴国县	未经授权销售药品、进货渠道不正规。
9	赣州市慧道网络科技有限公司	3	上犹县	涉嫌商标侵权。

10	赣州听之感贸易有限公司	3	会昌县	对药品做虚假宣传。
----	-------------	---	-----	-----------

(四) 食品类投诉举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属 辖区	反映的主要问题
1	宏昌超市	5	经开区	食品安全问题。
2	赣州经开区鲜源点副食中心	5	经开区	涉嫌虚假宣传、不符合产品执行标准。
3	会昌县倡寿食品有限公司	5	会昌县	涉嫌销售三无食品。
4	赣州志搏食品有限公司	4	大余县	生产的食品未按产品执行标准进行标注。
5	江西楚善食品有限公司	4	兴国县	虚标营养成分表、食品中含有异物。

赣州市市场监督管理局

2024年5月27日

